



GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS

GSC-FT-0100-KU

Versión : 1

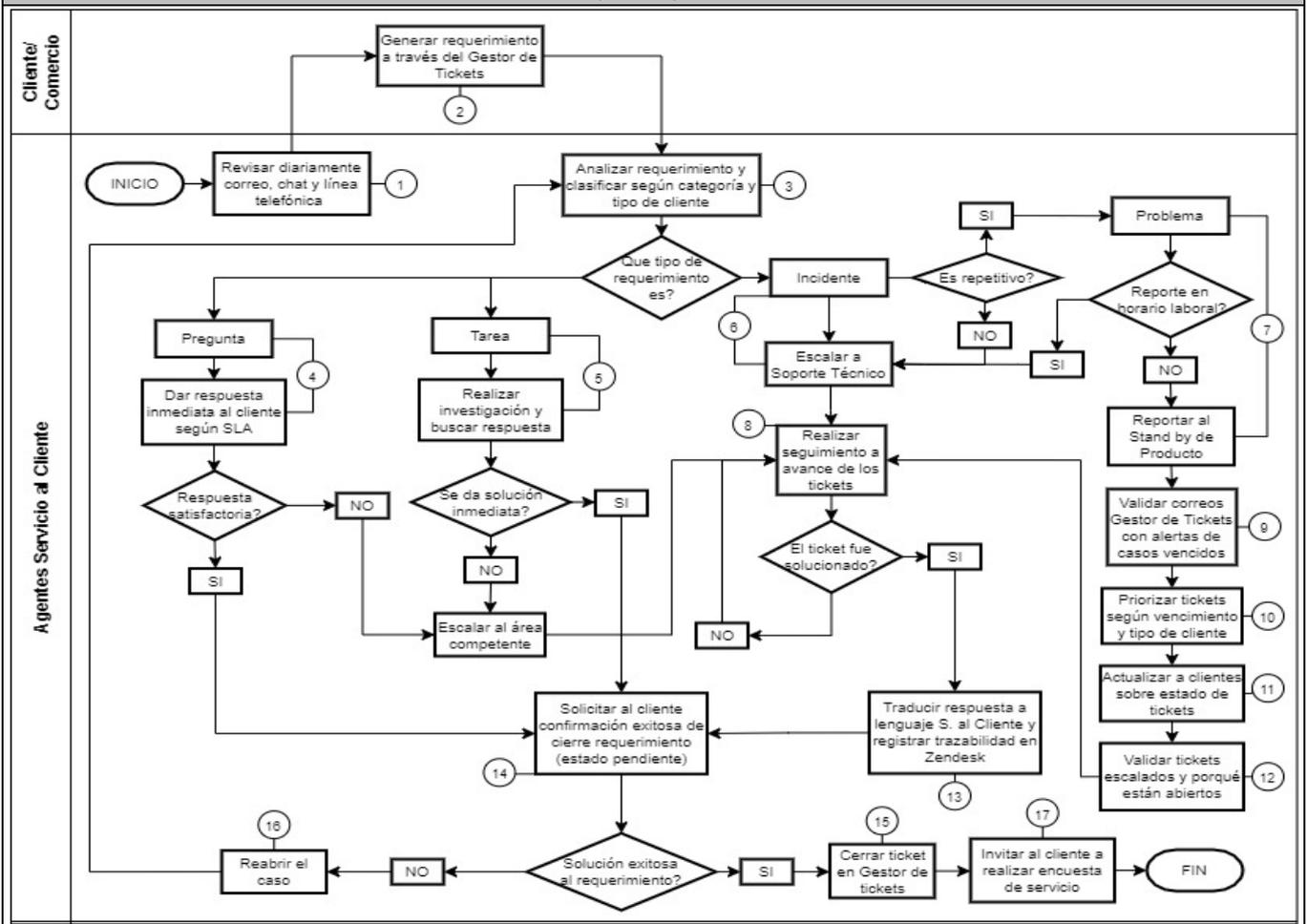
Fecha : 16/03/2021

Objetivo	Resolver exitosamente cualquier tipo de requerimiento relacionado con los productos de KUSHKI que se reciba por parte de clientes/prospectos o de áreas internas.		
Alcance	Desde: la recepción de un contacto a través de los canales dispuestos por KUSHKI (correo electrónico, llamada telefónica, chat, redes sociales). Hasta: la respuesta satisfactoria al tercero que realiza el requerimiento.		
Responsable	Gerente de Servicio al Cliente	Participantes	Soporte Técnico, Afiliaciones, Reembolsos, Fraude y Monitoreo Transaccional, Producto, Marketing, Core Accounting.

Descripción del subproceso

- Diariamente y en forma permanente, los Agentes de Servicio revisan el Gestor de Tickets, chat y atienden líneas telefónicas para identificar nuevos requerimientos.
- Se genera automáticamente desde cualquiera de los canales de atención al cliente (teléfono, correo electrónico, chat, portal web, redes sociales, base de conocimientos) un ticket a través del gestor de tickets notificando la alerta a quien radica y a quien recibe.
- El agente de servicio al cliente realiza el análisis del requerimiento recibido y lo clasifica según su categoría en: PREGUNTA, TAREA, INCIDENTE, PROBLEMA y según tipo de cliente (SMALL, MEDIUM, ENTERPRISE).
- Si es una pregunta, el agente de servicio da respuesta inmediata a la inquietud del cliente con base en los SLA's definidos para preguntas (Ver SLA's en normas y premisas).
- Si es una tarea (solo aplica para comercios vinculados), el agente realiza investigación específica del comercio y busca la solución inmediata, de ser necesario se escala al área competente (Ver SLA's en normas y premisas).
- Si es un incidente, se deben revisar los niveles de servicio y se notifica al equipo de soporte técnico quienes canalizan y asignan los tickets a la tribu competente, para dar respuesta directa al cliente. Es necesario realizar prevalidación para saber si el incidente corresponde a un error del cliente (Ver SLA's en normas y premisas).
- Si los incidentes se presentan en forma masiva y afectan a varios comercios, se considera un problema. Los problemas evidenciados en horario laboral se canalizan a través de Soporte Técnico para asignar a la tribu correspondiente. Fuera del horario laboral, el Stand By (Topo) de soporte reporta al Stand By (Topo) de producto a través de la herramienta Slack, para dar dictamen del nivel de criticidad del problema. Los SLA's están descritos en el acuerdo comercial de cada comercio.
- Los agentes de servicio realizan seguimiento permanentemente al avance de los tickets radicados así como los que están abiertos próximos a vencer según los SLA's, a través del gestor de Tickets.
- Adicionalmente, todos los días a primera hora les llega a los Agentes de Servicio un correo electrónico del gestor de tickets con los casos vencidos que se requieren gestionar.
- Se priorizan los tickets de acuerdo al tiempo de vencimiento, al tipo de cliente (Enterprise, médium, small business) y al semáforo de vencimiento de casos presentado al Agente.
- Se deben mantener actualizados los tickets, realizando notificaciones a los clientes del estado de avance de los mismos (estamos trabajando, está escalado etc.) y del detalle de la gestión que se está desarrollando.
- Se realizan seguimiento a los tickets escalados, validando las razones por las cuales están abiertos y requiriendo permanentemente a las áreas responsables.
- Una vez recibida la notificación de atendido del ticket por parte del área responsable, el Agente de Servicio lo traduce a lenguaje de servicio al cliente (entendible para quien radicó). Toda esta información y trazabilidad queda registrada en el Gestor de Tickets.
- Si la solución del requerimiento es confirmada directamente por el Agente de Servicio, el ticket se marca como RESUELTO. Caso contrario se solicita al cliente la confirmación exitosa de la solución al requerimiento y se marca el ticket en estado PENDIENTE.
- Cuando se recibe la confirmación del cliente, se da cierre al caso en el gestor de tickets (estado RESUELTO). El cliente tiene hasta 4 días para reabrirlo.
- Si se reabre el caso, se continúa la gestión del ticket con el tiempo restante de acuerdo a los SLA's definidos.
- Se invita al tercero a diligenciar la encuesta de satisfacción de servicio.

Flujo del subproceso





GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE
ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS

GSC-FT-0100-KU

Versión : 1

Fecha : 16/03/2021

Normas y premisas

- La atención de requerimientos (preguntas/tareas/incidentes/problemas) se realiza en días hábiles, para días no hábiles existe la opción de contactar telefónicamente a Servicio al cliente, quien analiza el caso y da trámite al requerimiento.
- Cualquier área interna de KUSHKI puede también radicar tickets con solicitudes propias.
- Los SLA's definidos para resolver requerimientos según su complejidad son los siguientes:

PREGUNTAS

- * Indicador primera respuesta 45 minutos
- * Dependiendo de la criticidad se tienen hasta 10 horas hábiles

TAREAS

- * SLA 1 hasta 15 horas hábiles
- * SLA 2 de 15 hasta 20 horas hábiles
- * SLA 3 de 20 a 40 horas hábiles
- * SLA 4 de 40 a 60 horas hábiles
- * SLA 5 de 60 a 70 horas hábiles

INCIDENTES Y PROBLEMAS

- * SLA 1 hasta 8 horas hábiles – Crítico porque el cliente no puede transar. El objetivo es que no se afecte el flujo de transacciones del cliente. Se intenta dar respuesta pronta y oportuna al cliente.
- * SLA 2 hasta 20 horas hábiles – Se requiere la intervención de otra área. Se informa al cliente la gravedad y que se va a remitir al tercero

Documentos y registros asociados

Indicadores

- Archivo tipificaciones de casos para soporte
- Base de conocimiento para la atención de requerimientos
- Instructivos para uso de herramientas de soporte (Zendesk, Toki, Intercom)

Riesgos asociados

- Atención Inadecuada/errónea a los requerimientos de servicio de los comercios/clientes
- Deserción de clientes
- Afectación del servicio
- Fuga de información confidencial

Controles asociados

- Evaluación de KPI's
- Definición de perfiles para los cargos asociados al proceso
- Evaluaciones de desempeño
- Programa de entrenamiento para el equipo de Servicio al Cliente
- Encuesta de servicio
- NPS - Net promoter score
- Reportes de seguimiento a la gestión de los agentes (diarios, semanales, mensuales y trimestrales)
- Reuniones de seguimiento diaria (30 min) y 2 veces a la semana (1 hora) para apoyo de la gestión

Elaborador

Revisor

Aprobador

Firma del aprobador

Gerente Servicio al Cliente

VP Merchant Services

Directorio